

FINANZEN

DIE WELT | SAMSTAG, 20. JULI 2019 | SEITE 17 *

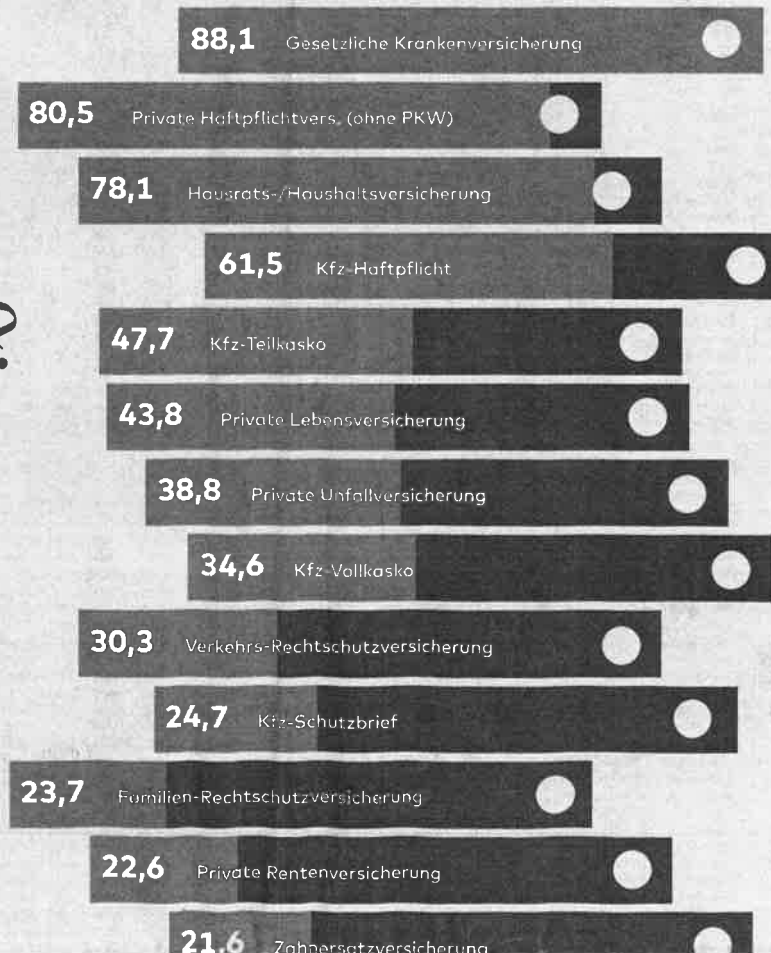


Kann die APP mein Makler sein?

Wie viele Versicherungsverträge habe ich eigentlich? Und was taugen sie? Unsere Autorin will Ordnung in ihre Policen bringen und fährt dabei zweigleisig. Sie vergleicht die Empfehlungen eines Versicherungsberaters mit einem Tool

Der Startschuss zu meiner persönlichen „Mission: Ordnung“ kommt in Form einer Zahl: 19,90 Euro werden von meinem Konto abgebucht – für eine Reise-Krankenversicherung. Dabei hatte ich doch erst kürzlich 19 Euro für genau diesen Zweck an ein anderes Versicherungsunternehmen überwiesen. Sollte ich etwa zwei Auslandskrankenversicherungen ha-

ben? Haustiere oder reitet gar ein Familienmitglied. „Man muss sich das immer individuell anschauen und so den Versicherungsbedarf ermitteln“, erläutert Peschken. Einen ersten Eindruck gewinnt er übrigens noch bevor er den Mandanten sieht: Schon vorm Betreten des Hauses achtet er auf die Umgebung. Ist eine Solar- oder Photovoltaikanlage auf dem Dach? Gehört zum Haus eine Scheune? Stehen Fahrräder oder ein Motorrad in der Einfahrt? All diese Informationen lässt er in seine Einschät-



App steht, wie das Geschäftsmodell funktioniert und wie transparent mit den Kunden kommuniziert wird. Dann könnten Apps genauso unabhängig arbeiten wie Makler. Wobei „unabhängig“ natürlich relativ ist. Denn auch Makler sind von den Versicherungen, die sie verkaufen, abhängig. Deshalb habe ich mein Chaos parallel in die Hände eines Versicherungsberaters, in die von Harald Peschken, gegeben – der provisionsunabhängig arbeitet. Honorarberater wie er verlangen im Schnitt etwa 150 Euro pro Stunde.

Mein „analoger“ Berater bekommt dieselben Informationen wie die App, hakt aber sofort an einigen Stellen nach – und kommt am Ende auch zu einem etwas anderen Ergebnis. Programm wie Berater analysieren meine Verträge und teilen sie in Gruppen auf: sehr wichtige, wichtige und sinnvolle Versicherungen. Das Ergebnis der App: Ich bin „gut versichert“, habe im Bereich Gesundheit und Existenz aber nur drei von sieben empfohlenen Versicherungen. Es fehle eine Berufsunfähigkeitsversicherung („sehr wichtig“), zudem seien eine Krankenzusatz- und eine Unfallversicherung sinnvoll. Im Bereich Besitz und Eigentum empfiehlt mir die App den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung.

Auch Harald Peschken fragt zunächst nach einer Berufsunfähigkeitsversicherung, gibt aber sofort Ruhe als ich ihm von meinem Bandscheibenleiden erzähle. Die App schickt mir dagegen einige Nachrichten und will mir ein Angebot einholen. Ich gebe nach, auch wenn ich schon weiß, dass am Ende nichts dabei raus kommen wird.

„Eine solche Versicherung ist zwar absolut wichtig, da vermutlich jeder vierte irgendwann arbeitsunfähig werden wird, aber oft sind diese Policen zu

Meine Neugier ist geweckt und ich mache mich auf die Suche nach Policen in meinen Unterlagen. Jahr um Jahr suche ich in meinen Ordnern bis ich tatsächlich fündig werde und mir eingestehen muss: Ich habe tatsächlich zwei nahezu identische Verträge. Und nun? Vielleicht ist das auch in anderen Bereichen so. Im Kopf versuche ich zu überlegen: Wie viele Policen habe ich eigentlich? Es ist definitiv an der Zeit, etwas Ordnung ins Chaos zu bringen.

„Im besten Fall sollte man seine Versicherungsverträge in einem extra Ordner ablegen“, rät Versicherungsberater Harald Peschken aus Mannheim, der zugleich Präsident des Bundesverbands der Versicherungsterater (BVVB) ist. Er soll mir Tipps geben, wie ich mein Chaos ordnen kann – und überprüfen, wie überhaupt der Stand meiner Versicherungen ist.

Doch bevor ich mit ihm spreche, will ich mir selbst einen Überblick verschaffen. Als digital-affiner Mensch und berufstätige Mutter, die eigentlich immer fünf Dinge gleichzeitig erledigt, suche ich nach einem Programm fürs Smartphone und werde schnell fündig: Die App „Clark“ nennt sich selbst Versicherungsmanager – das sollte doch genau das sein, was ich brauche. Das Programm ist schnell installiert und schon geht es los: Ich soll meine Verträge eingeben. Ich kann aus einer Liste die Art der Versicherung auswählen und dann im nächsten Schritt den Versicherer angeben. Es dauert eine Weile, bis ich von A wie ADAC-Mitgliedschaft bis Z wie Zusatzversicherung für Hilfsmittel alles durchsucht habe. Letztlich komme ich auf 11 Verträge – bei 11 verschiedenen Anbietern. Ob das so gut ist?

Versicherungsberater Peschken beruhigt: „Es ist nicht unbedingt besser, Versicherungen im Paket bei einem Anbieter zu haben, denn das schafft Abhängigkeit. Es kommt immer auf den Einzelfall an.“ Für ihn ist deshalb das A und O einer Beratung, das individuelle Risiko seiner Mandanten abzuklopfen.

Deshalb beginnt er die Beratung auch nicht mit einer Abfrage der bestehenden Verträge, sondern zuerst mit einer Risikoerfassung: Bin ich verheiratet, habe ich Kinder, wohne ich zur Miete oder im Eigentum, Wohnung oder Haus, gibt

zung emittieren – sie beeinflussen später die Auswahl der Police.

Meine App kann das natürlich nicht. Sie bittet mich im nächsten Schritt, meine Unterlagen abzufotografieren und hochzuladen. Zwar wird genau beschrieben, welche Informationen auf den Fotos zu sehen sein müssen, in der Realität ist das aber gar nicht so einfach. Natürlich finde ich die Hälfte meiner Versicherungsscheine nicht mehr – oder ich habe die Verträge abgeschlossen, bevor ich den Nachnamen meines Mannes angenommen habe und wir umgezogen sind. Aktuell sind diese Scheine sicher nicht. Ich fotografiere also wie wild und lade alles hoch. „Clark“ erbitet zwei bis drei Tage Bearbeitungszeit.

Bei manchen Policen habe ich gar keine Unterlagen, bei meiner Brillenversicherung zum Beispiel. Es werden zwar jedes Jahr 10 Euro abgebucht, aber weil der Betrag so gering ist, habe ich mich nie darum gekümmert. Bei unvollständigen Verträgen kann ich der App erlauben, die Infos selbst anzufordern – das dauert allerdings zehn bis 12 Werktage.

„Clark“ ist nicht der einzige Anbieter auf den Markt. Es gibt eine Hand voll solcher Versicherungs-Apps, die für Nutzer via Smartphone, Tablet oder PC

Policen verwalten und gegebenenfalls optimieren. Was für Verbraucher schwer zu erkennen ist: Die Apps sind keine rein administrativen Programme, sondern fungieren auch als Makler. Ich merke das spätestens, als ich im dritten Schritt der Anmeldung mit meinem Finger auf dem Display unterschreiben soll – ich habe damit einem Maklermandat zugestimmt. „Clark“ ist jetzt mein offizieller Versicherungsmakler und managt meine Policen für mich.

Die Anbieter wollen schließlich Geld verdienen, nur aus Nächstenliebe bietet niemand ein solches Werkzeug kostenlos an: Die Firmen beschäftigen Versicherungskaufleute, die die Kunden via Telefon und eingebautem Chat beraten. Sie überprüfen bestehende Verträge und geben Empfehlungen ab, wenn sie Verbesserungsbedarf sehen. Damit endet das Mandat aber auch – keine App kann einfach so neue Verträge abschließen und mit den bestehenden Versiche-

rungspolicen machen, was sie will. „Es gibt auch bei Versicherungs-Apps einige Halbwahrheiten, welche die Menschen glauben, die aber nicht der Realität entsprechen“, erklärt Bastian Kunkel, unabhängiger Versicherungsmakler und Betreiber des YouTube-Kanals „Versicherungen mit Kopf“. So seien es gar nicht unbedingt die Neuabschlüsse, die den Anbietern ihren Umsatz bringen, sondern die sogenannten Bestandsprovisionen, die Makler für ihre Kunden jährlich einsammeln, wenn sie ein Mandat gewonnen haben. Für Anbieter wie „Clark“ ist es also äußerst lukrativ, das Maklermandat für all meine bestehenden Verträge zu übernehmen. Denn mit meiner Unterschrift kassiert das Unternehmen alle Bestandsprovisionen meiner laufenden Policen. Kein Wunder also, dass „Clark“ mir seine Dienste gratis anbietet.

Branchenkenner Kunkel rät, grundsätzlich zu überprüfen, wer hinter der



23 086 Befragte, deutschsprachig, ab 14 J.; Quelle: VuMA

Abgeschlossene Versicherungen in Deutschlands Haushalten

Umfrage 2018, Mehrfachnennungen möglich, in Prozent

teuer“, erklärt Peschken. Er rät deshalb nicht immer zu einem Abschluss. In meinem Fall sollte ich besser warten, bis ich fünf Jahre nicht behandelt wurde, dann kann ich eine Police abschließen. Sonst müsste man Rückenleiden ausklammern – dabei ist das nach psychischen Problemen der zweithäufigste Grund für eine Berufsunfähigkeit.

Bei meinen anderen Versicherungen gibt es mir Zusatztipps, auf was ich achten soll: Ich soll eine meiner Reisekrankenversicherungen kündigen und die behalten, die auch bezahlt, wenn eine Krankenhausverlegung „medizinisch sinnvoll“ ist und nicht nur „notwendig“. Bei der privaten Haftpflichtversicherung soll ich auf eine hohe Deckungssumme achten und dass deliktunfähige Angehörige wie Kinder oder Demenzzranke mitversichert sind. Und meine Hausratversicherung solle ich einfach ab und zu überprüfen, ob auch wirklich die gesamte Wiederbeschaffung meiner Habseligkeiten abgedeckt ist. Zudem empfiehlt er mir, eine Verkehrs-Rechtsschutzversicherung, weil gerade im Straßenverkehr so viel passieren kann. Insgesamt schätzt er meine Absicherung aber als absolut ausreichend ein. Ich atme auf.

Seine Tipps sind gut, kommen schnell und können theoretisch auch schnell umgesetzt werden. Die Verbesserungsvorschläge der App sind dagegen viel konkreter – und lassen deutlich länger auf sich warten. Als erstes trudelt eine Empfehlung zur Krankenversicherung ein. Damit hätte ich so gar nicht gerechnet. Eine detaillierte Liste vergleicht die Konditionen meiner Versicherung mit denen zweier anderer. Ein guter Service, wenn man seine Entscheidungen gerne auf Fakten stützt.

Insgesamt erweist sich dieser Versuch als äußerst positiv: Die App hat mir geholfen, meine bestehenden Verträge zu sortieren und den Ansporn gegeben, diese zu überprüfen. Ich bin gespannt, was da in den nächsten Tagen noch an Vorschlägen kommt und werde sicher den ein oder anderen befolgen. Die Tipps vom Versicherungsberater sind hingegen sehr viel konkreter auf meine Situation angepasst – und ich muss nicht darauf warten. Ich habe auch seine Empfehlung beherzigt und offline einen Ordner angelegt, wo ich nun zentral alles sammle, was mit meinen Policen zu tun hat. Meine Mission Ordnung ist definitiv geglückt.